

# Qualitätsmanagement in der Mutter-Kind-Klinik

von Andrea Boyer, Geschäftsführerin des Ev. Kurzzentrums Gode Tied, Büsum

**Die Belange der Mütter und Kinder, die das Ev. Kurzzentrum Gode Tied in Büsum an der Nordsee besuchen - die einzige Mutter-Kind-Kurklinik der Nordkirche - werden sehr ernst genommen. Das Haus bietet Leistungen nach § 24 SGB V an: stationäre Vorsorgemaßnahmen für Mütter und Kinder, die sogenannten Mutter-Kind-Kuren. Die Einrichtung arbeitet dabei frauenspezifisch und berücksichtigt die mütterspezifischen Belastungsstörungen von Frauen, die Kinder im Alter von 2 bis 12 Jahren mitbringen.**

Die Zugangsvoraussetzungen sind von den Hausärzten und Fachärzten attestierte medizinische Indikationen der Mütter, die sowohl somatisch, psychosomatisch als auch psychosozial sind. Das können Mehrfachindikationen sein, wie beispielsweise Rückenschmerzen, Kopfschmerzen und Migräne, Schlafstörungen, Trauerbewältigung bei Verlust eines nahen Angehörigen oder des eigenen Kindes, Erziehungsschwierigkeiten, Überbelastung durch die Mehrfachverantwortung durch Beruf, Kinder, Pflege, Partnerschaft sowie Haushalt sowie weitere körperliche oder psychische Störungen.

Die hohe Orientierung an der Patientinnensicht und der Zufriedenheit ist ein Teil des Leitbildes der Einrichtung Gode Tied und dessen Erfolg. Durch ein aktiv gelebtes Qualitätsmanagement gelingt es, eine hohe Zufriedenheit mit der Dienstleistung nach dem dreiwöchigen Kuraufenthalt zu erzielen. Weiterempfehlungsraten liegen bei über 95 %.

Das ev. Kurzzentrum ist sowohl nach ISO 9001:2008 als auch dem Diakonie-Siegel zur Vorsorge und Rehabilitation für Mütter und Mutter-Kind zertifiziert. Obwohl die Einrichtung bereits langjährig unter dem Dachverband des Müttergenesungswerks der Elly-Heuss-Knapp-Stiftung gearbeitet hat, ist durch die Einführung eines Siegels der Stiftung das erste Mal für diese Einrichtung in 2016 eine Zertifizierung nach den Kriterien des Müttergenesungswerks er-

folgt. Eigene fachspezifische Kriterien sind dort hinterlegt, die die Belange der geschlechtsspezifischen Arbeit aufgreifen.

Das Haus Gode Tied hat sich inhaltlich bereits bei der Entwicklung des Diakonie-Siegels beteiligt und ein entsprechendes Rahmenhandbuch mit ausgearbeitet. Das Handbuch greift sowohl die Aspekte der ISO 9001:2008 als auch die Anforderungen der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation e.V. (BAR) auf.

Erstmals wurde die Einrichtung in 2010 zertifiziert und dann in 2013 rezertifiziert. Die aktuelle Rezertifizierung durch EQ ZERT hat das Kurzzentrum dann im September 2016 erfolgreich bestanden. Auch das Siegel des Müttergenesungswerks (MGW-Qualitätssiegel) wurde gleichzeitig erworben. Dieses Siegel ist unter anderem eine notwendige Voraussetzung, um den Nachweis der Anerkennung für Bundesbaumittel zu erwerben, die in dem Verfahren für Bauprojekte durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefordert sind.

Das Haus arbeitet aktuell auf die Umstellung auf die neue ISO 9001:2015 hin, die bereits in dem kommenden Überwachungsaudit erreicht werden soll. Dabei ist hilfreich, dass sowohl die Geschäftsführung des Hauses als oberste Leitung für das Qualitätsmanagement



Andrea Boyer, Geschäftsführung

bereits die Verantwortung für die Prozesse trägt, die Personalressource für eine Stelle als Qualitätsmanagementbeauftragte zur Verfügung steht, als auch dass bereits eine gute Entwicklung in Richtung eines Risikomanagements als Querschnittsaufgabe durch das Führen einer Risikomatrix in Kombination mit der Nutzung einer Balanced Scorecard mit konkret auswertbaren Kennzahlen vorhanden ist.

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der ev. Mutter-Kind-Klinik Gode Tied erleben das Qualitätsmanagement als sinnstiftende Hilfestellung, fachlich hochwertige Therapien und weitere Leistungen im Rahmen des Kuraufenthaltes der Mütter und Kinder anbieten zu können. Besonders geholfen zum Erwerb dieser Akzeptanz hat die stetige Anpassung der Instrumente an die Strukturen und Notwendigkeiten des Ev. Kurzzentrums. So konnten die verschiedenen Regelungen den Alltag gut abbilden und von den Beschäftigten gut mitgetragen werden, damit es nicht zu einer leblosen Hülle verkommt. Die EQ ZERT-Auditorin Svenja Richter war dabei in den Auditierungsverfahren als Ratgeberin sehr hilfreich, um das Qualitätsmanagement permanent weiterentwickeln zu können.

Weitere Informationen unter:  
[www.godetied.com](http://www.godetied.com)

